ZÁKONNÉ INFORMACE

# Všeobecné obchodní podmínky

pro nákup služeb a digitálního obsahu prostřednictvím webu www.maiaform.eu

Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „obchodní podmínky“) jsou sepsány v souladu s ustanoveními § 1751 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a upravují práva a povinnosti při uzavírání smlouvy s prodávajícím / poskytovatelem služeb a digitálního obsahu:

**MaiaForm s.r.o.**
sídlem Uralská 689/7, Bubeneč, 160 00 Praha 6
IČO 29712840
obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 451181
neplátce DPH
e-mail: tym@maiaform.eu
(dále jen „Poskytovatelka“)

## I. Úvodní ustanovení

1. Tyto všeobecné obchodní podmínky upravují vzájemná práva a povinnosti fyzické osoby, která uzavírá smlouvu o poskytování služeb nebo smlouvu o poskytování digitálního obsahu mimo svou podnikatelskou činnost jako spotřebitel, nebo fyzické či právnické osoby v rámci své podnikatelské činnosti (dále jen pro tyto subjekty označení: „zákazník“) prostřednictvím webových stránek www.maiaform.eu a dalších internetových služeb a projektů uvedené Poskytovatelky.

2. Poskytovatelkou dané služby či digitálního obsahu je společnost MaiaForm s.r.o., která za své plnění zákazníkovi odpovídá samostatně, jakož i za plnění povinností, které jí plynou z těchto obchodních podmínek. Poskytovatelka je konkretizována

vždy v potvrzení objednávky a případně také v prodejní stránce dané služby či digitálního obsahu.

3. Tyto všeobecné obchodní podmínky vymezují práva a povinnosti mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, které doplňují uzavíranou smlouvu, a jsou pro tento smluvní vztah závazné.

4. Ustanovení těchto obchodních podmínek jsou nedílnou součástí smlouvy o poskytování digitálního obsahu nebo smlouvy o poskytování služeb (které při objednání živých lekcí mají charakter smlouvy o využití volného času); princip jejich uzavření je popsán níže. Odchylná ujednání ve smlouvě o poskytování digitálního obsahu nebo smlouvě o poskytování služeb mají přednost před ustanoveními těchto obchodních podmínek.

5. Zákazník při smluvním vztahu s Poskytovatelkou souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání smlouvy.

## II. Objednávka a uzavření smlouvy

1. Smluvní vztah (uzavření smlouvy o poskytování digitálního obsahu a/nebo uzavření smlouvy o poskytování služeb) mezi Poskytovatelkou a jejími zákazníky vzniká potvrzením doručené objednávky, která je poskytovatelem zaslána zákazníkovi na jeho emailovou adresu, nesjednají-li smluvní strany jinak.

2. Uvede-li zákazník v objednávce své IČO a fakturační údaje, a tedy zamýšlí využít služby či produkty Poskytovatelky v rámci své podnikatelské činnosti, nebude na něj pohlíženo v rámci smluvního vztahu jako na spotřebitele a jeho smluvní vztah s Poskytovatelkou bude posuzován jako smluvní vztah dvou podnikajících osob; pokud zákazník své IČO neuvede, má se za to, že je v postavení spotřebitele a na vztah s Poskytovatelkou se uplatní ujednání z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

3. Webové stránky Poskytovatelky obsahují seznam a popis nabízených služeb a digitálního obsahu (společně dále jen „produkty“) včetně uvedení ceny jednotlivých produktů a případně zvláštních podmínek pro jejich využití.

4. Pro objednání zákazník provede příslušnou volbu na webové stránce a vyplní objednávkový formulář ve webu Poskytovatelky, svůj nákup stvrdí příslušným tlačítkem s vyjádřením souhlasu s nákupem a s upozorněním na povinnost platby. Poskytovatelka si vyhrazuje právo sjednat individuálně jiný způsob objednání (např. v rámci domluvy prostřednictvím elektronické komunikace), vždy však potvrdí zákazníkovu objednávku e-mailem či jinou zprávou prostřednictvím elektronické komunikace.

5. Objednávkový formulář na webových stránkách Poskytovatelky obsahuje zejména informace o objednávaném produktu a povinné údaje k vyplnění pro účely uzavření smlouvy a fakturace, jakož i případné další důležité informace k produktům a platbě.

6. Poskytovatelka bez zbytečného odkladu po obdržení objednávky zákazníkovi potvrdí přijetí objednávky, obvykle e-mailem, na e-mailovou adresu zákazníka.

7. Poskytovatelka není povinna přijmout objednávku a uzavřít smlouvu se zákazníkem. Tato výhrada se sjednává zejména pro osoby, které podstatným způsobem porušily práva či oprávněné zájmy Poskytovatelky, jí spřízněných osob či tyto obchodní podmínky, případně u osob, které jsou v konkurenčním postavení k Poskytovatelce či kde má Poskytovatelka oprávněné podezření, že by využití produktů Poskytovatelky mohlo vést k poškození jména či podnikání Poskytovatelky.

8. Poskytovatelka si vyhrazuje právo, že služby a produkty, prezentované v rámci jí poskytovaných internetových služeb, nemusí být vždy dostupné (například časově omezené kurzy apod.).

## III. Cena a platební podmínky

1. Zákazník získává přístup k produktům po zaplacení plné stanovené ceny, není-li v objednávkovém formuláři či u popisu služby či produktu stanoveno jinak.

2. V rámci objednávkového formuláře je uvedena cena služby či produktu a způsob a forma jejich úhrady. V případě hrazení ceny na základě faktury či

proforma faktury se stanovuje lhůta splatnosti v délce trvání 5 dnů. Poskytovatelka je oprávněna lhůtu splatnosti měnit s tím, že zákazník tuto informaci obdrží nejpozději v potvrzení své objednávky.

3. Daňový doklad - fakturu Poskytovatelka zašle v elektronické podobě na e-mailovou adresu zákazníka.

4. V případě, že ze strany zákazníka nedojde k úhradě ceny ani do 5 dnů po její splatnosti, jedná se o podstatné porušení smluvních povinností zákazníka a Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, s tím, že se smlouva od počátku ruší.

5. Způsob platby si zákazník vybere při vyplňování objednávkového formuláře. Po odeslání formuláře přesměruje systém zákazníka na další stránku dle zvoleného způsobu platby. Platba je úspěšně dokončena zobrazením potvrzující zprávy a jejím zasláním e-mailem. V případě neúspěšné úhrady je zákazník informován zprávou zobrazenou na platební stránce a zaslaným e-mailem.

6. Způsoby platby mohou být napojeny na platební bránu externího dodavatele, který poskytuje technologii bezpečného zpracovávání online plateb.

7. Poskytovatelka umožňuje úhradu některých svých produktů po částech, pokud to v popisu takové služby (či její ceny) uvede. Poskytovatelka si v případě digitálního obsahu a/nebo některých služeb vyhrazuje vázat úhradu ceny po částech na zpřístupnění určité části těchto produktů, k nimž se část ceny vztahuje, s tím, že nedojde-li ve stanoveném termínu k úhradě další části ceny produktu, nebude další část či části produktu nadále zákazníkovi zpřístupněny.

8. V případě, umožní-li Poskytovatelka úhradu některých svých produktů ve splátkách, je zákazník povinen uhradit celou cenu sjednaného produktu (vč. případného navýšení ceny z titulu poskytnutých splátek), a to i v případě, pokud se sám z důvodů okolností na své straně rozhodne produkt v celém rozsahu nevyužít či využití produktu sám ukončí předčasně. Jestliže zákazník přestane hradit sjednané splátky, je Poskytovatelka oprávněna odepřít mu přístup k produktu zakoupenému na splátky (a to včetně bonusů, které se k zakoupenému produktu

vztahovaly), a to až do úhrady celé sjednané ceny produktu. V souladu s ustanoveními občanského zákoníku se v případě prodlení, byť s jednotlivou splátkou, stává splatnou cena celého produktu a Poskytovatelka je oprávněna žádat ji k úhradě.

9. Poskytovatelka přijímá úhradu svých produktů v českých korunách. V případě, provede-li zákazník úhradu za produkty v EUR, budou uhrazené prostředky přepočítány a připsány na účet Poskytovatelky v českých korunách dle aktuálních podmínek a kurzu banky Poskytovatelky.

## IV. Dodací podmínky pro produkty

### 1. Produkty

#### (i) On-line kurzy

Při koupi on-line kurzu může být Poskytovatelkou zákazníkovi po uhrazení ceny vytvořen uživatelský účet na webu a budou mu vygenerovány a na e-mail, který uvedl zákazník v objednávce, zaslány přístupové údaje k takovémuto uživatelskému účtu. V případě, bude-li kurz šířen jiným způsobem než prostřednictvím členské sekce, budou zákazníkovi zaslány přístupové údaje k jiné platformě, jejímž prostřednictvím bude kurz či záznam dostupný, či bude šířen e-mailem či jinou, Poskytovatelkou vyhrazenou formou. Způsob šíření kurzu sdělí Poskytovatelka zákazníkovi předem. Je-li to s ohledem na návaznost obsahu efektivní, budou jednotlivé lekce zpřístupňovány postupně, dle harmonogramu stanoveného Poskytovatelkou.

#### (ii) Individuální online či živé konzultace

Toto ujednání platí pro všechny druhy individuálních online či živých konzultací v tzv. režimu 1:1, a to i pro konzultace, které jsou součástí balíčků služeb. Uplatní se tedy zejména pro online či živé konzultace v rámci mentoringu, kurzů a dalších služeb a balíčků Poskytovatelky. Poskytovatelka sjedná se zákazníkem v rámci domluvy nebo prostřednictvím rezervačního systému stanoví k výběru zákazníka termíny pro tento typ produktů. Před konáním online či živé konzultace je možné nejpozději ve lhůtě 24 hodin před touto událostí požádat o změnu termínu ze

zvlášť závažných důvodů na straně zákazníka (např. nemoc apod.). Tuto možnost lze využít pouze jednou v rámci daného produktu či služby (či balíčku), jinak termín bez náhrady propadá a Poskytovatelce vzniká nárok na úhradu celé ceny, a to z důvodů závazné rezervace termínu pro zákazníka. V případech zvláštního zřetele hodných je možné požádat o individuální domluvu, právo na změnu však nevzniká automaticky. Toto ujednání se nedotýká těch produktů a služeb, kdy jsou domlouvány hromadné osobní či online konzultace či online workshopy pro skupinu účastníků; v takovém případě je individuální změna termínů konzultací vyloučena a termín bez náhrady propadá. Poskytovatelka stanovuje, že jednotlivé konzultace (a to i v případě balíčků, není-li v popisu produktu stanoveno jinak) musí být vybrány do 3 měsíců od jejich zakoupení, VIP spolupráce pak musí být vybrána do 6 měsíců od zakoupení, po uplynutí stanoveného období nárok na čerpání těchto služeb bez náhrady propadá. Jakmile dojde ke stanovení termínu pro zahájení čerpání služeb, není možný odklad či posunutí.

**(iii) Skupinové online konzultace (webináře apod.), skupinové online programy**

Online skupinová setkávání a programy (webináře, skupinové mentoringy, online lekce v rámci kurzů, klubové lekce apod.) pro skupinu účastníků online budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webu. V případě skupinových online akcí není možné požádat o změnu termínu z důvodů na straně zákazníka a v případě neúčasti uhrazená cena či její část propadá. Poskytovatelka si vyhrazuje právo zrušit online skupinovou akci (celou či její část jako např. jednu lekci nebo setkání) při nižším počtu přihlášených zákazníků či zásahu vyšší moci. V takovém případě bude Poskytovatelka zákazníky včas informovat, jakož i o přijatém řešení (změna termínu, vrácení ceny apod.). V případě online skupinových programů, které mají charakter události na využití volného času, je vyloučeno odstoupení od smlouvy v souladu s čl. V. těchto obchodních podmínek.

**(iv) Hromadné jednorázové online akce (jednorázové online workshopy apod.)**

Online jednorázové akce či online workshopy (se záznamem či bez) budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webu Poskytovatelky a mohou být rovněž dodány v režimu poskytnutí osobních údajů zákazníka namísto odměny. Zákazník bere na vědomí, že zakoupením tohoto produktu mu Poskytovatelka

rezervuje místo, které není možné obsadit jiným účastníkem a v případě neúčasti zákazníka na takovéto akci z důvodů na jeho straně termín propadá a Poskytovatelce náleží náhrada celé ceny daného produktu či právo užití kontaktních údajů namísto odměny, nestanoví-li Poskytovatelka v popisu akce jinak. Poskytovatelka však může zákazníkovi poskytnout záznam, pokud ho z dané akce pořizuje a v popisu produktu je tak uvedeno. Na poskytnutí záznamu, není-li to u daného produktu v jeho popisu v nabídce Poskytovatelky uvedeno, nevzniká nárok.

#### (v) Živé skupinové akce

Skupinové živé akce pro skupinu účastníků (jedná se zejména o semináře, workshopy, networkingy a podobné typy živých setkání apod.) budou dodány dle podmínek uvedených v popisu služby na webu. Akce mohou být i vícedenní. Není-li v popisu této služby na webu uvedeno jinak, v případě zrušení termínu živé skupinové akce z důvodů na straně zákazníka v době 30 a méně dnů před jejím konáním Poskytovatelce vzniká nárok na úhradu 100 % stanovené ceny. Na pozdější omluvy nemůže Poskytovatelka vzít zřetel a poskytovateli vzniká nárok na úhradu plné ceny zrušené služby (jako kompenzace za rezervovaný čas pro zákazníka). Poskytovatelka však informuje zákazníka, že storno podmínky jednotlivých služeb se mohou lišit a vždy je třeba sledovat popis storno podmínek konkrétní služby na webu či v instrukcích zaslaných poskytovatelem zákazníkovi. Poskytovatelka si vyhrazuje právo zrušit akci při nižším počtu přihlášených zákazníků či zásahu vyšší moci. V takovém případě bude Poskytovatelka zákazníky včas informovat, jakož i o přijatém řešení (změna termínu, vrácení ceny apod.). V případě, je-li spolu s živou skupinovou akcí poskytováno plnění jiných osob (ubytování apod.), je možné sjednat s jejich poskytovateli odlišné podmínky; na to buď Poskytovatelka upozorní, nebo pokud tomu tak nebude, jedná se o vztah mezi zákazníkem a dalším poskytovatelem, kde Poskytovatelka podmínky negarantuje a zákazník si je musí sjednat individuálně.

#### (vi) Materiály ke stažení či zhlédnutí

V případě produktů, které se stahují z webového prostředí (pdf materiály, audio nahrávky, záznamy webinářů a další audiovizuální záznamy apod.) nebo které je

možné zhlédnout ze záznamu, zašle Poskytovatelka zákazníkům odkazy či další přístupové údaje, na jejichž základě jim bude umožněno si zakoupený produkt stáhnout či zhlédnout. Podmínkou k zaslání takovýchto odkazů či přístupových údajů je plná úhrada ceny takovéhoto produktu či splnění jiných podmínek stanovených Poskytovatelkou (např. zadání osobních údajů do formuláře apod.).

**(vii) Klub**

Klub funguje na bázi členství, kdy je stanoveno roční či měsíční předplatné. Poskytovatelka stanovuje pro produkty typu klub (členství), že budou hrazeny jednorázově nebo formou opakovaných pravidelných plateb, tedy formou jednotlivé úhrady na stanovené období. Poskytovatelka je oprávněna stanovit dobu trvání klubu (členství), po kterou je zákazník povinen hradit opakované pravidelné platby ve stanovený den splatnosti. Před uplynutím této doby není možné opakované pravidelné platby ukončit, neboť stanovená cena platí za dobu, v níž je rozložena na jednotlivé úhrady, nikoliv za kratší časový úsek, ve kterém se hradí jednotlivá úhrada. Po uplynutí této doby může být klub (členství) ze strany zákazníka ukončen, a to formou e-mailové zprávy zaslané Poskytovatelce. Do doby odeslání zprávy o ukončení je však kupující klubem (členstvím) vázán a je vázán opakovanými pravidelnými platbami po stanovenou dobu. Ke zrušení účasti zákazníka v klubu (členství) dojde nejpozději ve lhůtě do 1 měsíce ode dne odeslání e-mailové zprávy; do té doby je zákazník vázán jednotlivými úhradami za klub (členství), ovšem s přihlédnutím k povinné minimální délce trvání členství v klubu, bude-li stanovena. Tímto dnem mu bude obsah klubu (členství) znepřístupněn. Platba klubu (členství) může být realizována automaticky prostřednictvím platební brány externího provozovatele, který poskytuje zabezpečené platby v prostředí internetu. Poskytovatelka si vyhrazuje umožnit členství v klubu při splnění předem stanovených podmínek (zjištěných v rámci dotazníku, vstupního pohovoru apod.). Klub může být poskytován formou přístupu do zvláštní aplikace s obsahem Klubu; po zakoupení tohoto produktu obdrží zákazník od Poskytovatelky přístupové údaje a další instrukce pro realizaci této služby.

**(viii) Služby virtuální asistentky a asistovaná spolupráce na projektech**

a. Poskytovatelka dále poskytuje služby virtuálních asistentek a asistované spolupráce na projektech, a to formou poskytování služeb uvedených na webu prostřednictvím třetích subjektů (virtuálních asistentek), které jsou Poskytovatelkou proškolené a splňují standardy při spolupráci Poskytovatelkou nastavené.
b. Poskytovatelka nabízí služby za ceny uvedené v popisu jednotlivých služeb na webu Poskytovatelky. Jedná se zejména o služby spojené s podporou a poradenstvím v oblasti marketingu, správy sociálních sítí, systému Notion, grafiky (nástroj Canva, branding), e-mailingu a další, s tím, že termín dodání, rozsah poskytovaných služeb a cenu, jakož i další podmínky spolupráce stanoví Poskytovatelka v popisu služby nebo sjedná se zákazníkem individuálně a tuto dohodu stvrdí vzájemně v e-mailu.
c. Poskytovatelka v rámci objednaných služeb bude zákazníkovi poskytovat řádnou a včasnou součinnost za účelem bezvadného plnění objednávky, a to prostřednictvím určené virtuální asistentky. V případě prodlení s dodáním podkladů či jiné součinnosti na straně zákazníka není Poskytovatelka či jí určená virtuální asistentka v prodlení s poskytováním svých služeb po dobu prodlení zákazníka.
d. V případě, nastanou-li na straně Poskytovatelky okolnosti, pro které nastanou překážky v řádném a/nebo včasném dodání zadaných úkolů a činnosti, je povinna o situaci, jakmile to bude možné, zákazníka vyrozumět a situaci dále řešit v součinnosti s ním.
e. Zákazník je povinen Poskytovatelce řádně a včas uhradit sjednanou odměnu v souladu s čl. III. těchto obchodních podmínek. Poskytovatelka je oprávněna žádat úhradu svých služeb na projektech předem či na základě zálohové platby.

**2. Balíčky služeb a produktů**

Poskytovatelka výslovně stanovuje, že v případě zakoupení „balíčku“ či jinak sestaveného produktu se v případě nevyčerpání všech součástí z důvodů na straně zákazníka uhrazené prostředky za tyto součásti balíčku nevrací; cena je stanovená za balíček, nikoliv za jeho (vyčerpané) části. Poskytovatelka je rovněž oprávněna stanovit lhůtu či období, kdy je možné produkty zahrnuté v balíčku

čerpat. Po zmeškání termínu či lhůty právo dočerpat produkty z balíčku či žádat náhradní plnění bez náhrady propadá.

**3. Společná pravidla**

i) V případě, že Poskytovatelka pro čerpání některých služeb vytvoří pro své zákazníky uživatelské účty, je zákazník v takovém případě povinen dodržovat mlčenlivost o přístupových údajích ke svému členskému účtu a neumožnit jejich použití třetím osobám. Porušení této povinnosti se považuje za zvlášť závažné porušení smluvních povinností s právem Poskytovatelky od této smlouvy z důvodu porušení uvedené povinnosti odstoupit a odepřít takovému zákazníkovi další poskytování produktů a služeb. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny. Zákazník se dále zavazuje udržovat údaje uvedené v uživatelském účtu aktuální a pravdivé.

ii) Poskytovatelka si vyhrazuje právo vyloučit zákazníka z účasti v online kurzu, workshopu, klubu, dále vč. účasti ve facebookových skupinách Poskytovatelky či z online skupinových setkání, webinářů, živých akcí apod., pokud zákazník narušuje fungování skupiny, průběh akce či setkání (např. nevhodným chováním, urážením Poskytovatelky, ostatních účastníků apod.). V případě vyloučení z důvodů uvedených v tomto odstavci se jedná o podstatné porušení smluvních povinností zákazníkem a Poskytovatelce vzniká právo odstoupit od smlouvy a odepřít takovému zákazníkovi další poskytování produktů a služeb. V takovém případě nemá zákazník nárok na vrácení zaplacené ceny.

iii) V případě online skupinových akcí si Poskytovatelka vyhrazuje právo zrušit takovou akci při nižším počtu přihlášených či zásahu vyšší moci. V takovém případě vrátí zákazníkům uhrazenou cenu a nedomluví-li se se zákazníkem jinak, platba bude poskytnuta stejným způsobem, jakým byla přijata. Zákazníkům však nevzniká právo na jakékoliv další odškodnění z titulu nekonání akce.

iv) Poskytovatelka si vyhrazuje právo poskytovat produkty pouze po dobu stanovenou v popisu konkrétní služby či produktu, kdy uvedená doba plyne od zaplacení ceny za daný produkt zákazníkem. V případě okolností na straně

Poskytovatelky, které spočívají v potřebě prodloužit poskytování doby objednané služby, je Poskytovatelka oprávněna dobu poskytované služby prodloužit. Nestanoví-li Poskytovatelka jinak, je k digitálnímu obsahu a dalším materiálům, které jsou součástí poskytovaných služeb, umožněn přístup po dobu 6 měsíců ode dne uzavření smlouvy.

v) Těmito obchodními podmínkami se řídí také právní poměry mezi Poskytovatelkou a zákazníkem, pokud Poskytovatelka poskytne digitální obsah za osobní údaje namísto odměny, tzv. „magnet“ (a poskytovatel poskytnuté osobní údaje zpracovává i pro jiné účely než poskytnutí digitálního obsahu nebo splnění svých zákonných povinností).

vi) Poskytovatelka zpřístupní zákazníkovi zakoupený digitální obsah v nejnovější verzi dostupné v době uzavření smlouvy o poskytování digitálního obsahu se zákazníkem. Nebude-li v popisu produktu stanoveno jinak, Poskytovatelka neposkytuje aktualizace zakoupeného digitálního obsahu, s výjimkou aktualizací, které jsou nezbytné k tomu, aby byl digitální obsah bez vad po celou dobu trvání smlouvy.

vii) Digitální obsah dodávaný Poskytovatelkou je ve zcela standardních, běžně dostupných formátech (v případě materiálů ke stažení obvykle ve formě pdf, nahrávky ve formě mp3 či mp4, videa jsou šířena obvykle prostřednictvím platformy youtube či obdobné, pro online setkání Poskytovatelka využívá Zoom či jiné obdobné platformy). Pro užití digitálního obsahu postačuje zákazníkům standardní vybavení (hardware s připojením na internet podporující uvedené technologie; formáty digitálního obsahu poskytované Poskytovatelkou nevyžadují pořízení zvláštního hardwarového či softwarového vybavení).

viii) Zákazník je prostřednictvím těchto podmínek předem v rámci smluvního vztahu s Poskytovatelkou upozorněn (pokud svůj souhlas předem výslovně neodepře, na což má právo), že v případě, bude-li součástí zakoupené služby či produktu skupinová online lekce či online workshop, probíhající prostřednictvím digitální platformy (Zoom apod.), může Poskytovatelka z takovéto lekce či workshopu pořídit záznam a ten použít pro své další účely vč. jeho šíření

prostřednictvím sítě internet či emailu v rámci svých podnikatelských aktivit. Na takový případ bude vždy zákazník předem upozorněn.

ix) Zákazník bere na vědomí, že skutečnosti, které se prostřednictvím služeb Poskytovatelky dozvěděl o produktech, službách a dalších obchodních záležitostech Poskytovatelky a/nebo třetích osob (dalších zákazníků Poskytovatelky), které nejsou běžně známé a dostupné, podléhají povinnosti mlčenlivosti a zákazník není oprávněn je jakkoli šířit.

x) Součástí některých služeb (nebo jako samostatná služba) může být tzv. audiomentoring nebo jiný způsob předávání textových či hlasových zpráv ze strany Poskytovatelky klientům. Poskytovatelka v popisu služby stanoví četnost dotazů i četnost a rozsah messagingu.

xi) Poskytovatelka v popisu svých služeb či v průběhu jejich poskytování stanoví, zda a jakým způsobem je možné využít propagaci prostřednictvím profilů a skupin na sociálních sítích provozovaných Poskytovatelkou. Na takovouto propagaci a její využití však nevzniká právní nárok.

## V. Odstoupení od smlouvy

1. Zákazník je oprávněn od smlouvy uzavřené s Poskytovatelkou odstoupit, stanoví-li tak uzavřená smlouva, tyto obchodní podmínky nebo příslušná ustanovení občanského zákoníku. Obecně má zákazník v postavení spotřebitele u smluv uzavřených distančním způsobem dle § 1829 NOZ právo od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dní ode dne uzavření smlouvy. Toto právo je u zákazníka v postavení podnikatele vyloučeno.

2. Upozornění na výjimku odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku u digitálního obsahu pro spotřebitele: není-li u konkrétního produktu typu digitální obsah stanoveno jinak, Poskytovatelka informuje zákazníka prostřednictvím svých stránek a zákazník výslovně uděluje prostřednictvím možností na stránkách Poskytovatelky souhlas, že je mu digitální obsah zpřístupněn bezodkladně po zaplacení kupní ceny. V takovém případě pak zákazník ztrácí právo na odstoupení

od smlouvy ve 14denní lhůtě od uzavření smlouvy o poskytnutí digitálního obsahu. Z důvodu těchto okolností hodných zvláštního zřetele je u digitálního obsahu nabízeného prostřednictvím stránek či dalších internetových služeb Poskytovatelky vyloučena možnost odstoupit v uvedené lhůtě do 14 dnů od smlouvy uzavřené způsobem na dálku a požadovat vrácení celé uhrazené ceny.

3. Zákazník v postavení spotřebitele je oprávněn od smlouvy na poskytnutí digitálního obsahu uzavřené způsobem na dálku odstoupit v případě, nedodá-li Poskytovatelka digitální produkt bezodkladně po jeho zaplacení nebo v dodatečné lhůtě stanovené zákazníkem (pokud není výslovně v popisu produktu stanoveno pozdější datum dodání). Zákazník může od smlouvy odstoupit bez dodatečné lhůty jen v případě, že je z prohlášení Poskytovatelky nebo z okolností zjevné, že Poskytovatelka digitální obsah neposkytne, anebo vyplývá-li z ujednání stran nebo z okolností při uzavření smlouvy, že je plnění v určeném čase nezbytné. Výslovně se však stanovuje, že toto ujednání se nepoužije v případě tzv. předprodejů a dalších případů, kdy je stanoveno pozdější datum dodání plnění.

4. Sjednání živých akcí a skupinových programů stanovených v určitém termínu a na určité období se považuje za smlouvu o využití volného času a odstoupení od smlouvy spotřebitelem je v souladu s ust. § 1837 občanského zákoníku vyloučeno.

5. Odstoupení zákazník může zaslat Poskytovatelce e-mailem na adresu uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek nebo písemně na adresu jejího sídla, které je uvedeno v těchto obchodních podmínkách v jejich úvodu, případně využít vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy (ČOI). Odstoupení od smlouvy postačuje prokazatelně odeslat Poskytovatelce i poslední den 14denní lhůty od uzavření smlouvy. V případě řádně učiněného odstoupení od smlouvy Poskytovatelka vrátí přijaté peněžní prostředky nejpozději do 14 dnů od přijetí odstoupení.

6. Poskytovatelka je oprávněna od smlouvy odstoupit, jestliže není možné z objektivních důvodů digitální obsah či službu za původních podmínek poskytnout, plnění se stane objektivně nemožným nebo protiprávním, v případě podstatného porušení těchto podmínek či smlouvy zákazníkem, zejména z důvodů urážejícího

a podobného jednání zákazníka apod. Odstoupení Poskytovatelky bude vždy zdůvodněno ze zákonem stanovených nebo v těchto podmínkách uvedených důvodů. Odstoupení je účinné doručením oznámení zákazníkovi.

7. Poskytovatelka výslovně upozorňuje zákazníky, že v případě, budou-li čerpat na úhradu části či celé ceny produktů Poskytovatelky dotaci Úřadu práce či jiné dotace či subvence ze strany úřadů či třetích osob, a takováto dotace jim nebude po zahájení poskytování digitálního obsahu či služby z důvodů na straně zákazníka či na straně úřadů či třetích osob poskytnuta, neopravňuje tato skutečnost bez dalšího zákazníka od uzavřené smlouvy s Poskytovatelkou odstoupit z důvodu neposkytnutí dotace, subvence či jejich částí. V takovém případě je zákazník povinen uhradit celou cenu objednaného produktu z vlastních zdrojů, nedohodne-li se s Poskytovatelkou jinak. V případě, nebude-li dotace zákazníka schválena do doby zahájení kurzu, vrátí Poskytovatelka zákazníkovi obdrženou zálohu (část ceny) služby v případě podání žádosti o její vrácení dle instrukcí Poskytovatelky; nebude-li zákazník následovat tyto instrukce, záloha (část ceny) bez náhrady propadá. Poskytovatelka nezajišťuje ani nezprostředkovává poskytnutí dotace či jiné subvence.

## VI. Reklamační podmínky pro nákup služeb a produktů

1. Zákazník je oprávněn uplatnit svá práva vznikající z vadného plnění, a to v případě, vykazuje-li produkt vadu či jiný rozpor s jeho objednávkou. Práva vznikající z vadného plnění se řídí platnými právními předpisy, zejména ust. § 1914 - 1925 občanského zákoníku. U služeb pak také § 2099 až 2112 občanského zákoníku a pro zákazníky, kteří jsou v postavení spotřebitele, pak také § 2158 až 2160 občanského zákoníku, kdy se v souvislosti s ust. § 2615 použijí u služeb přiměřeně uvedená ustanovení jako u kupní smlouvy. U digitálního obsahu pak ustanoveními § 2389a - 2389s občanského zákoníku a pro zákazníky v postavení spotřebitele pak také ustanoveními § 2389g až 2389s občanského zákoníku.

2. Poskytovatelka odpovídá za to, že produkt při převzetí nevykazuje vady. Vadu je povinen zákazník uplatnit u Poskytovatelky e-mailem bezodkladně po jejím

zjištění na e-mailovou adresu uvedenou v záhlaví těchto obchodních podmínek. Vadu lze zákazníkem v postavení podnikatele vytknout při převzetí plnění. Vadu lze zákazníkem v postavení spotřebitele vytknout v maximální zákonné objektivní reklamační lhůtě šesti měsíců od převzetí předmětu plnění. Vadu krytou zárukou lze vytknout nejpozději v reklamační lhůtě určené délkou záruční doby, pokud je záruční doba delší než šest měsíců.

3. Zákazník může požadovat odstranění vady, přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Volbu vyřešení reklamace provede zákazník. Zákazník však není oprávněn od smlouvy odstoupit, jedná-li se o vadu nevýznamnou.

4. Stanovuje se v souladu se zákonem, že přiměřená sleva se určí jako rozdíl mezi hodnotou produktu bez vady a vadného produktu, který byl zákazníkovi poskytnut. Má-li být produkt poskytován po určitou dobu, zohlední se doba, po kterou byl poskytován vadně.

5. Peněžité částky, které má Poskytovatelka z důvodu vadného plnění vydat zákazníkovi, ať už z titulu poskytnutí přiměřené slevy či pokud zákazník odstoupí od smlouvy, vrátí poskytovatel na vlastní náklady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do čtrnácti dnů ode dne, kdy zákazník uplatnil u Poskytovatelky příslušné právo z vadného plnění.

6. Stanovuje se lhůta 30 dnů pro vyřešení nároků zákazníka z titulu odpovědnosti za vady, s tím, že Poskytovatelka je povinna zákazníka do konce této lhůty vyrozumět o výsledku reklamačního řízení a v případě, není-li možné v této lhůtě nároky zákazníka vyřešit, je třeba mu o tom předem poskytnout informaci a ve lhůtě 30 dnů jej o průběhu reklamačního řízení informovat.

## VII. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatelka poskytuje produkty v rozsahu a způsobem uvedeným v jejich popisu na webových stránkách. Poskytovatelka neodpovídá za to, že po využití jí poskytované služby získá zákazník automaticky finanční či osobní prospěch nebo jiné konkrétní výhody a výsledky.

2. Poskytovatelka je autorem a vykonavatelem autorských práv ke službám a produktům, webům a jejich obsahům a jejich jednotlivým součástem, mají-li charakter autorského díla, není-li výslovně uvedeno jinak. Užití díla bez souhlasu Poskytovatelky či jakýkoliv jiný neoprávněný výkon práv k dílům je zakázán. Tento zákaz znamená zejména zamezení nedovoleného kopírování, přebírání a šíření a dalšího neoprávněného nakládání s weby, články, online záznamy, audiovizuálními díly a dalšími.

3. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů (ADR) ze smlouvy je příslušná: Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát - oddělení ADR se sídlem v Praze, e-mail: adr@coi.cz, web: adr.coi.cz.

4. Jakékoli hodnocení produktů nebo poskytovatele (recenze), které je uvedeno na webových stránkách, pochází od osoby, které byl digitální obsah skutečně zpřístupněn nebo která využila službu. Ověřovací proces probíhá tak, že recenze pocházejí z uzavřených facebookových skupin, kam mají přístup pouze zákazníci, případně jde o recenze zaslané zákazníky na e-mail Poskytovatelky, případně o další ověřené recenze ze zpráv či sociálních sítí poskytovatele.

5. Ustanovení odchylná od obchodních podmínek je možné sjednat ve smlouvě uzavřené mezi Poskytovatelkou a zákazníkem. Odchylná ujednání ve smlouvě mají přednost před ustanoveními všeobecných obchodních podmínek.

6. Ustanovení o ochraně osobních údajů a nakládání s cookies naleznete v zásadách ochrany osobních údajů.

7. Znění těchto všeobecných obchodních podmínek může Poskytovatelka měnit či doplňovat a tyto změny jsou účinné zveřejněním nových všeobecných obchodních podmínek (jejich změn) na webu Poskytovatelky. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek.

8. Je-li některé ustanovení obchodních podmínek neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto neplatných ustanovení nastoupí ustanovení, jehož

smysl se neplatnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotčena platnost ostatních ustanovení.

Tyto všeobecné obchodní podmínky nabývají platnosti a účinnosti k 14. 9. 2026, kdy byly zveřejněny na stránkách www.maiaform.eu. Předchozí znění účinné od 2. 7. 2026 zůstává dostupné ke stažení na této stránce.

Kateřina Halenka, jednatelka

Zpět na úvod